



Seja bem vindo ao Manual de Instruções do Sistema de Chamados da CLMS Tecnologia, uma metodologia simples e eficaz que agiliza e documenta a realização dos serviços prestados.

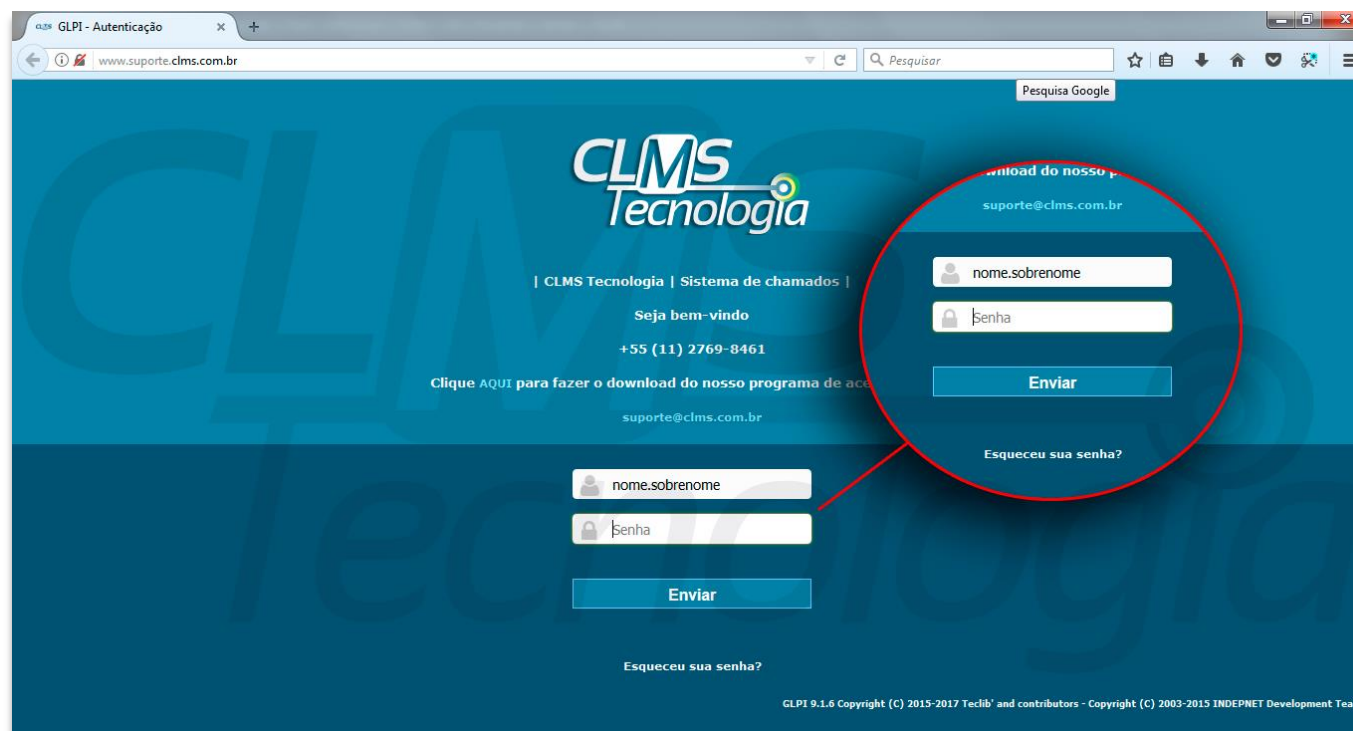
Manual de Instruções do sistema de chamados

Aprenda a utilizar o Sistema de Chamados da CLMS Tecnologia

ETAPA 1

Acesse o link www.suporte.clms.com.br ou acesse nosso site www.clms.com.br e clique na opção SISTEMA DE CHAMADOS em nosso menu.

A imagem ao lado representa a tela de acesso e nela você deverá digitar seu LOGIN e SENHA, assim como mostra o detalhe da imagem, circulado em vermelho. Esses dados foram previamente informados pela nossa equipe, caso ainda não tenha essas informações, entre em contato conosco através do email suporte@clms.com.br para obtê-las.

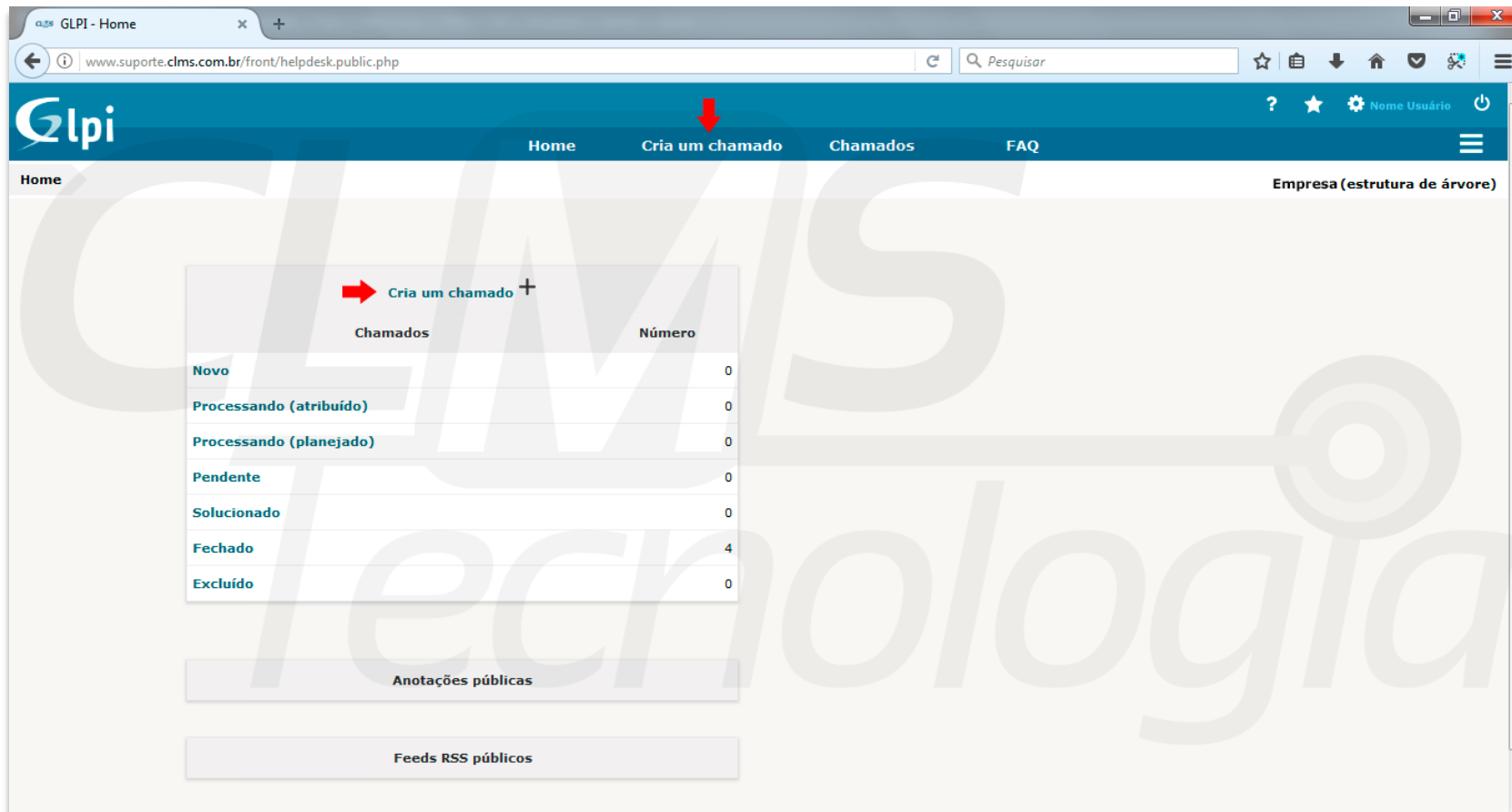


Observação

*A LOGIN de usuário é composto pelo padrão **nome.sobrenome** e a SENHA é um padrão que pode ser personalizado se o usuário preferir.*

ETAPA 2

Agora que você está dentro do nosso sistema, clique em ABRIR CHAMADO +
Essa ação pode ser executada tanto no menu superior quanto na parte central da tela, indicado pela seta vermelha na
imagem abaixo.



ETAPA 3

Nos campos indicados em vermelho na imagem abaixo você preencherá o formulário com as informações do chamado.

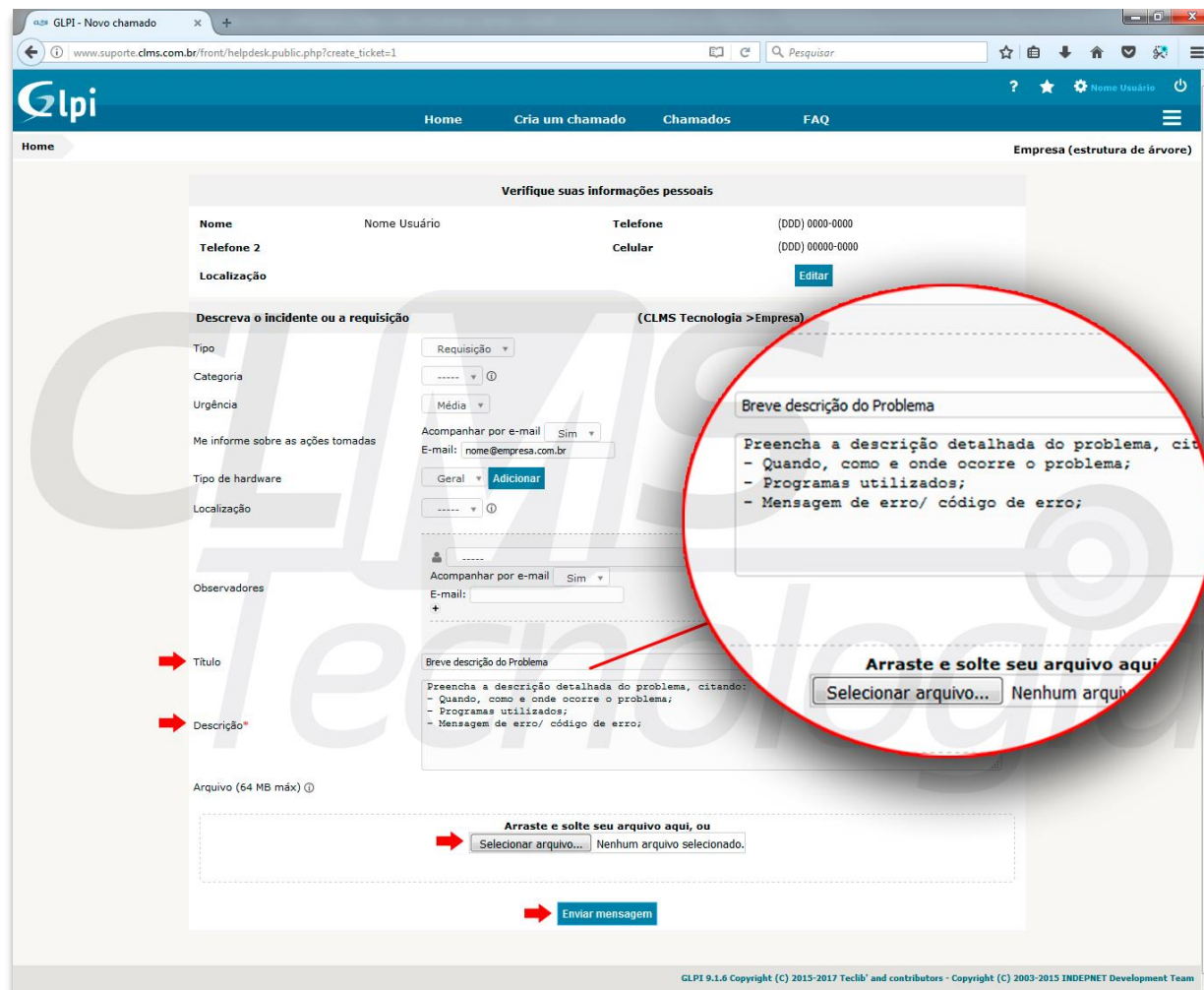
Preencha o campo TÍTULO com uma breve descrição do problema. Já no campo DESCRIÇÃO, insira informações detalhadas, como indica a imagem ao lado, ou se preferir, de acordo com a descrição de exemplo abaixo:

TÍTULO: problema e-mail

DESCRIÇÃO: não estou conseguindo enviar os e-mails, eles ficam na caixa de saída. A mensagem de erro que vejo na tela contém o número 000.

Você também poderá adicionar um anexo, se necessário, como uma imagem de *print screen* da tela que mostra a mensagem de erro por exemplo.

Quando você terminar a descrição do problema, clique no botão ENVIAR MENSAGEM, no final da página.



The screenshot shows the GLPI 'Novo chamado' form. The 'Título' field is highlighted with a red arrow. The 'Descrição*' field is also highlighted with a red arrow. A red circle highlights the 'Breve descrição do Problema' field, which contains the following text: 'Preencha a descrição detalhada do problema, citando: - Quando, como e onde ocorre o problema; - Programas utilizados; - Mensagem de erro/ código de erro;'. Another red arrow points to the 'Enviar mensagem' button at the bottom of the form.

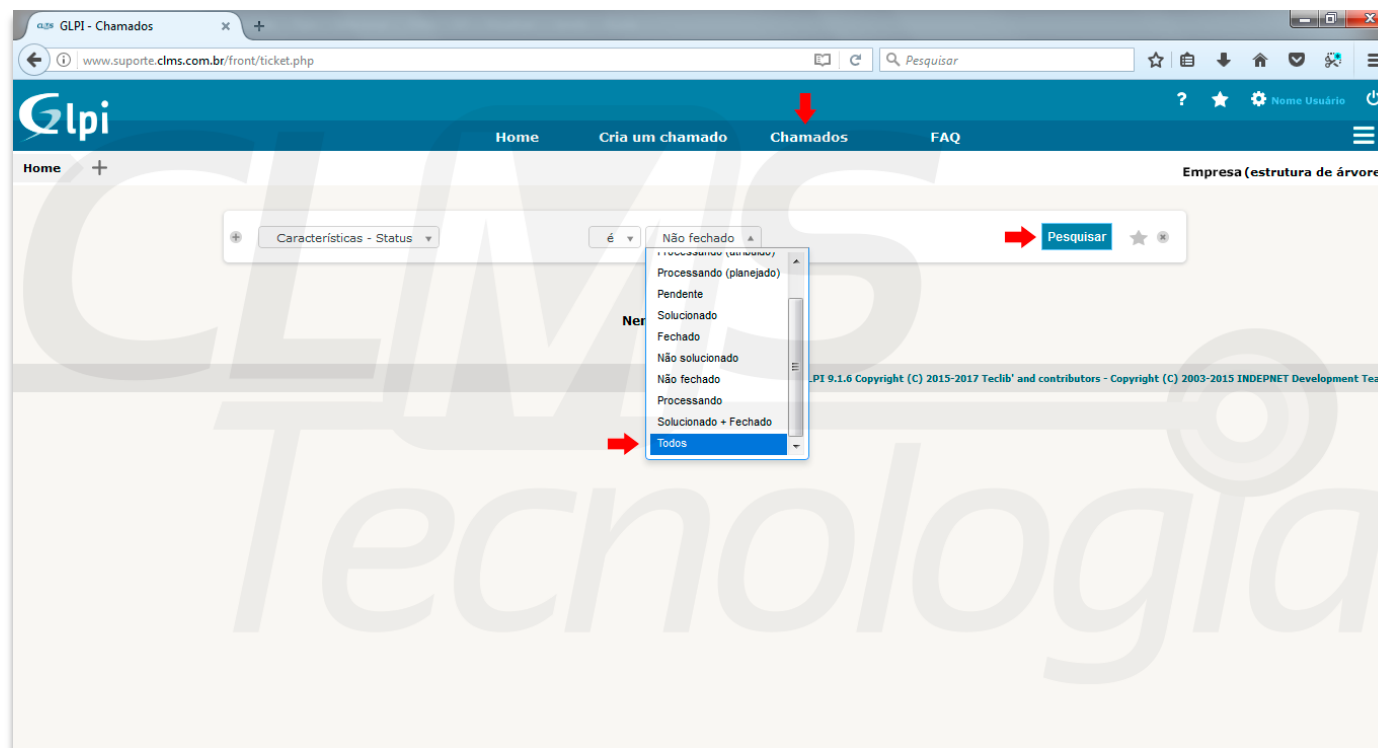
PRONTO!

Seu chamado foi aberto imediatamente e já estará disponível para que nossos técnicos possam solucionar o problema dentro do tempo estipulado em contrato com a empresa contratante.

A qualquer momento você poderá acompanhar o andamento da sua solicitação.

Para isso basta acessar o sistema como foi explicado na etapa 1 e consultar suas solicitações clicando em CHAMADO no menu superior.

Após, selecione uma opção de pesquisa através do filtro no menu suspenso central, de acordo com a sua necessidade, como mostra a imagem ao lado.



Depois clique em PESQUISAR para obter uma listagem das solicitações e índice de atendimento.

UTILIZANDO O SISTEMA ATRAVÉS DE E-MAIL

Ressaltamos que os chamados também podem ser abertos através do envio de um e-mail para ticket@clms.com.br com uma breve descrição do problema/solicitação no campo ASSUNTO do e-mail e no CORPO DA MENSAGEM do e-mail colocar informações detalhadas do problema, como por exemplo, código de erro, situação que o problema acontece e até incluir um *printscreen* da tela com o erro.

Desta forma não é necessário acessar o site para abertura do chamado e a sua solicitação também estará documentada no sistema e disponível para consulta.

Importante

Nesta opção, o sistema só abrirá chamados enviados através dos e-mails corporativos, previamente cadastrados em nosso sistema. Ou seja, o e-mail do usuário deve ser como neste exemplo nome@empresa.com.br

Essa opção não é instantânea como no modo de acessar diretamente o nosso sistema através do site. Após o envio do e-mail, em 15 minutos no máximo, você receberá um e-mail automático de resposta com o número do chamado, confirmando o registro de sua solicitação. A partir daí a CLMS Tecnologia entrará em contato para dar continuidade no atendimento.

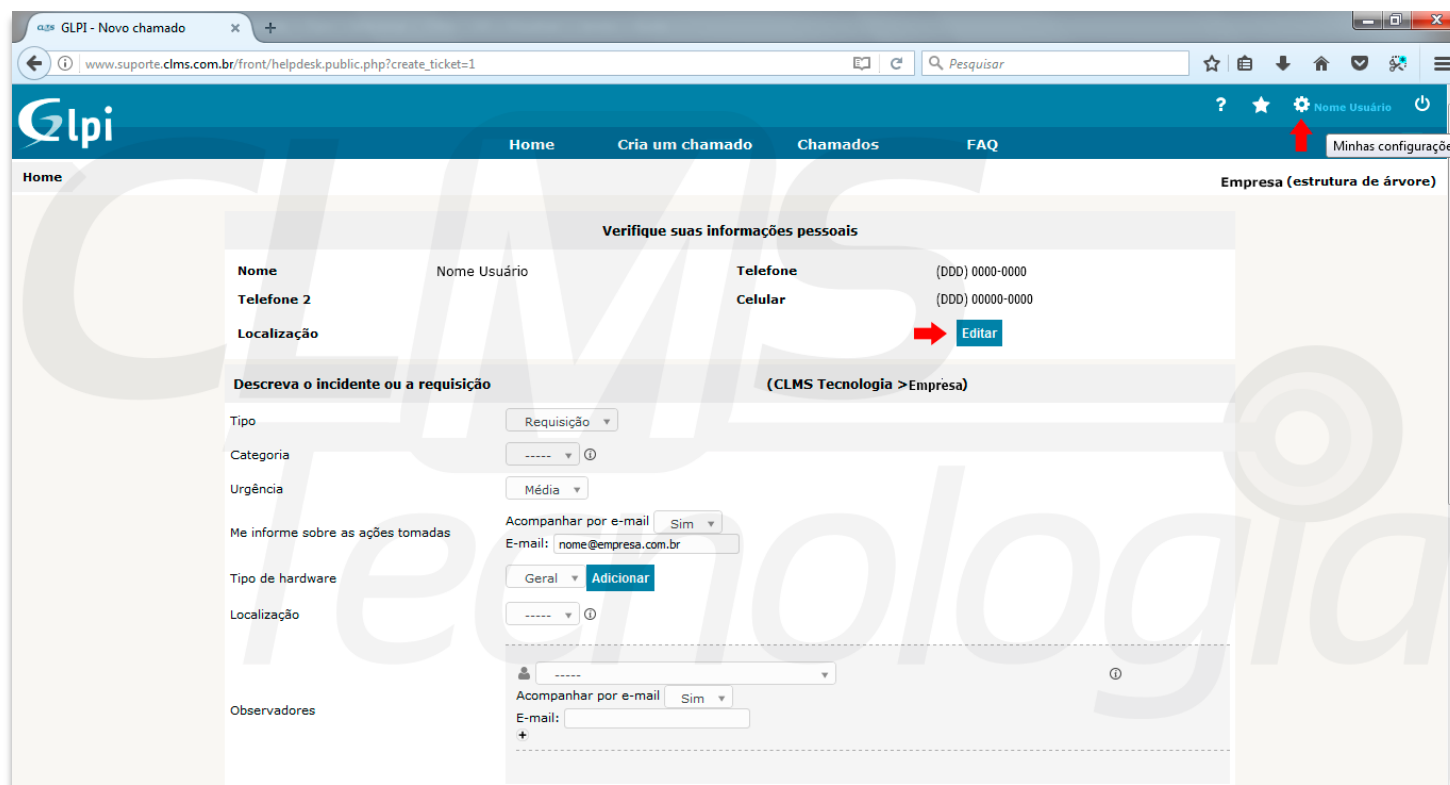
Caso o solicitante não receber o e-mail com a confirmação de abertura do chamado em até 15 minutos, isso indica que o procedimento não foi registrado. Neste caso, pedimos a gentileza de entrar em contato conosco através de ligação telefônica, informando o ocorrido para que possamos solucionar o problema.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS: ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRADOS

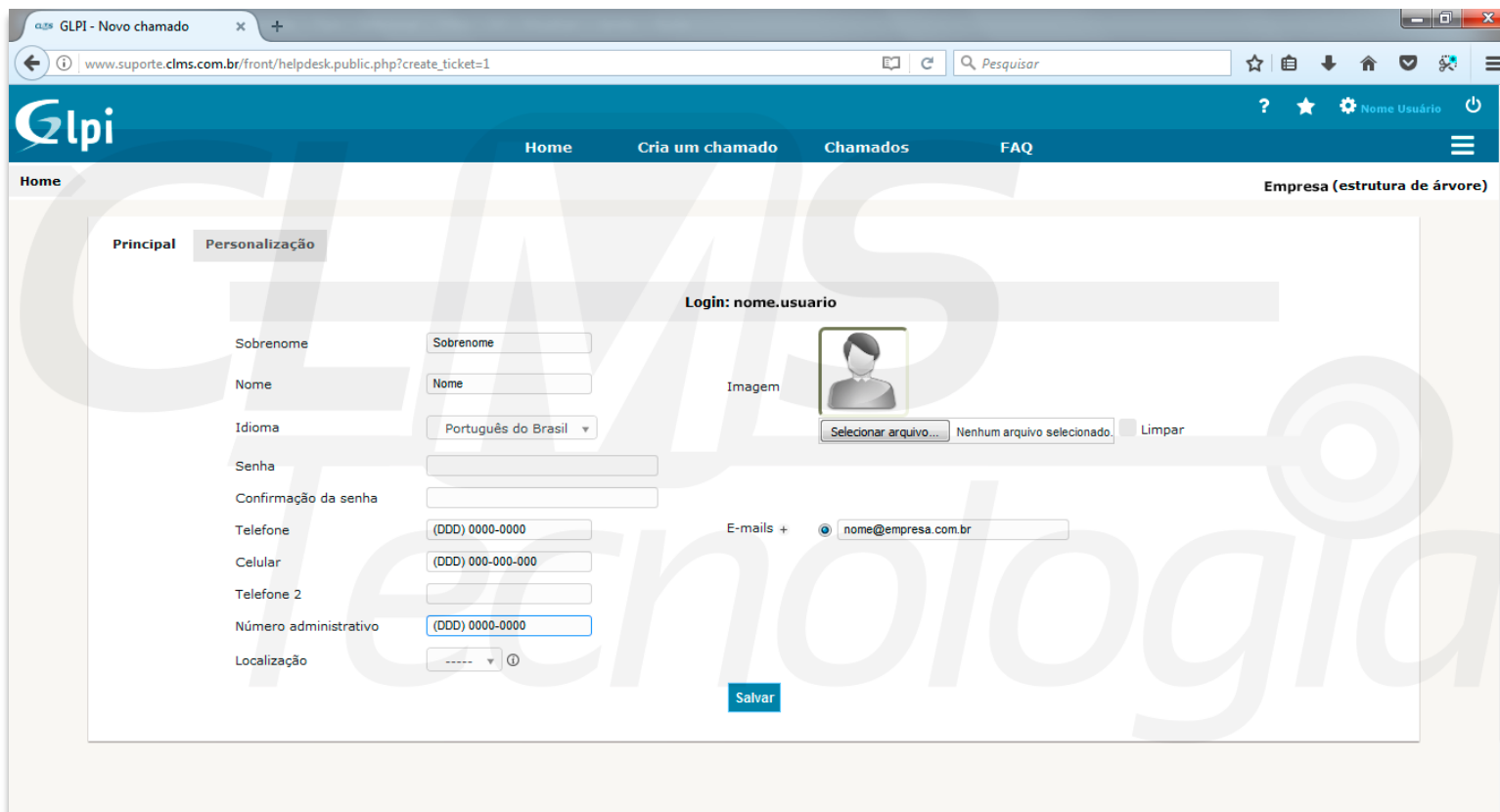
Os dados de cadastro são importantes para que nossos técnicos possam entrar em contato diretamente com você caso sejam necessários esclarecimentos ou orientações sobre o atendimento solicitado.

A qualquer momento você pode acessar e atualizar seu cadastro nesse sistema para adicionar informações de contato como telefone celular ou telefone direto, por exemplo. Há duas maneiras para acessar esses dados:

Clique no botão **EDITAR**, que estará logo abaixo dos dados cadastrais que sempre aparecerão no topo da tela quando você for abrir um chamado em nosso sistema ou acesse o menu **MINHAS CONFIGURAÇÕES**, clicando no ícone da engrenagem, no menu superior à direita de sua tela, ao lado do nome do usuário.



Ambas as opções estão indicadas através de setas vermelhas na imagem acima.
Lembre-se de clicar no botão SALVAR após concluir suas edições.



E, caso você prefira, [acesse esse link](#) para ver vídeos explicativos com todos esses procedimentos.

*Estamos à disposição para qualquer esclarecimento sobre a utilização desse sistema e
agradecemos por escolher a CLMS Tecnologia!*